

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
За 2019 рік**

Додаток

Форма № 11-ЯТП
(річна)

Подають	Термін подання
Оператори телекомунікацій - Національній комісії з питань регулювання зв'язку України	до 30 січня після звітного періоду

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

Код рядка	Респондент:
0101	Найменування/Ім'я: ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ НАУКОВО-ВИРОБНИЧЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТЕНЕТ»
0102	Місцезнаходження/Місце проживання: 65012, м. Одеса, вул. Велика Арнаутська, 2А (поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)
0201	Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків Код ЄДРПОУ 22485498
0202	Код території за КОАТУУ
0203	Код виду економічної діяльності за КВЕД
0204	Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ
0205	Код міністерства, іншого ЦОВВ, якому підпорядкований оператор зв'язку за КОДУ*

1. Рівні показників якості телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів

Код рядка	Найменування показника (параметра) якості телекомунікаційної послуги, який визначений НКРЗ для оприлюднення	Одиниця виміру	Рівень, який встановлений центральним органом виконавчої влади в галузі зв'язку (ЦОВЗ)	Рівень, який був запланований на звітний рік**	на	Досягнутий рівень за звітний рік***	Запланований рівень на поточний рік
A	B	1000	2000	3000		4000	5000
0300	Послуги фіксованого телефонного зв'язку:						
0301	Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час.	%	не менше 90	98		100	98
0302	Відсоток справних таксофонів.	%	не менше 90	-		-	-
0303	Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час.	%	не менше 65	90		93	90
0304	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності).	%	не більше 1	0,05		0,00	0,05
0305	Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів.	%	не більше 10	5		2,55	5
0306	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів.	%	не більше 5	4		2,73	4
0307	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.	%	не менше 95	98		100	98
0308	Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД).	%	не більше 5	3		0,00	3
0309	Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови (PESQ).	%	не менше 85	90		98,19	90
0310	Відсоток неуспішних викликів для викликів до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора.	%	не більше 10	5		0	5
0311	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для міжміських викликів.	%	не менше 90	90		96,57	90
0312	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів.	%	не менше 85	90		96,62	90

0313	Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику для місцевих викликів до СЕД.	%	не менше 90	95	100	95
0400	Назва телекомунікаційної послуги:					
0401						
0402						
0403						
04n+1						
0500	Послуги з доступу до Інтернет:					
0501	Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час	%	не менше ніж 65%	65	85,57	65
0502	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	%	не більше ніж 1%	1	0	1
0503	Відсоток успішних реєстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету	%	не менше ніж 90%	90	100	90
0504	Відсоток відмов реєстрації у мережі для послуг із доступу до Інтернету	%	не більше ніж 10%	10	0	10
0505	Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету	мс	не встановлено		4	

2. Дані про окремий структурний підрозділ оператора та/або ООВ, які здійснювали випробування показників якості

Код рядка	Назва окремого структурного підрозділу оператора та/або акредитованого органу з оцінки відповідності (ООВ)	Серія, номер, дата отримання атестата акредитації (за наявності)		Номер, дата протоколу випробувань	Період, протягом якого здійснювались випробування
A	1000	2000		3000	4000
1001	Південна філія Державного підприємства «Український державний центр радіочастот»	Сертифікат визнання вимірвальних можливостей № ПТ- 270/17 від 29.11.2017р.		№ 51 — 936 ЯТП, 15 листопада 2019 р., № 51-937 PESQ, 15 листопада 2019 р., № 51-938 ГТ, 15 листопада 2019 р.	З 11:00 11.03.19 р. до 10:30 14.03.2019 р., 11:30 19.08.19 р. до 10:30 21.08.19 р., 12:14:14 11.11.19 р. до 09:21:49 15.11.19 р., 13:00 11.11.2019 р. до 11:00 12.11.2019 р., 11:00 11.11.2019 р. до 10:00 12.11.2019 р.
1002					
10n+1					

* Тільки для підприємств державного сектору.

** При первинному заповненні форми інформація не заповнюється.

*** Рівні показників (параметрів) якості, які були визначені під час проведення випробувань оператором та/або акредитованим органом з оцінки відповідності (ООВ).

Друковане періодичне видання, в якому оприлюднена інформація про якість послуг (назва, номер, дат _____
Адреса веб-сторінки, на якій оприлюднена інформація про якість послуг: <http://www.tenet.ua/manuals/pokazateli-kachestva-telekommunikacionnyh-uslug>